

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L. R. 2005. *kepuasan Pelanggan: pengukuram dan penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Dodik Agung Indra dan Tri Gunarsih, 2005, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan dan kelompok : studi pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*, Proram Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fandy Tjptono, 2001, *Manajemen Jasa*, Andi Ofset, Yogyakarta
- Fandy Tjptono, 2006, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Imam Ghozali, 2006, *Aplikasi MultiVariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kiswanto dan M. Wahyudin, 2004, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT UPPD DIPENDA Propinsi Jateng Kabupaten Sragen, *Jurnal Daya Saing*, Vol. 2 Program MM-UMS, Surakarta.
- Masruri Muhammad, 2004, Membangun kualitas pelanggan melalui kualitas pelayanan di Metrodata Yogyakarta, *Jurnal ekonomi dan Bisnis* Vol. 2 No. 1 Maret 2004.
- Nur Indriantoro Dan Bambang Supomo, 2000, *Metodelogi Penelitian*, BPFPE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salei Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian*, Alfa Beta, Bandung.

Suharsimi. Arikunto, 2002, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*, PT Gramedia, Jakarta.

Yashinta Soelasih, 2003, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel X di Jakarta, *Telaah Bisnis*, Vol. 4 No. 2 Desember 2003